

**INVITACIÓN A COTIZAR No. 018 DE 2024**

**Objeto:** Fiduprevisora S.A. está interesada en recibir cotizaciones para los servicios de renovación del soporte y mantenimiento de las herramientas de Aranda Software, con el fin de contar con los beneficios de Aranda SUPPORT CENTER (ASC) y actualizaciones de la solución Aranda SERVICE DESK, Aranda CLIENT MANAGEMENT y Aranda CMDB Enterprise y una Bolsa de horas de soporte.

**Apertura de la Invitación:** 23 de septiembre de 2024.

**Fecha límite para presentar observaciones:** 26 de septiembre de 2024 hasta las 18:00 horas.

**Respuesta a Observaciones:** 27 de septiembre de 2024.

**Recepción de Cotizaciones:** 3 de octubre de 2024 hasta las 18:00 horas a través del correo electrónico [intdemercados@fiduprevisora.com.co](mailto:intdemercados@fiduprevisora.com.co) y/o plataforma SECOP II.

**Área Responsable:** Dirección de Software – Vicepresidencia de Tecnología e Información.

**Contacto:** [intdemercados@fiduprevisora.com.co](mailto:intdemercados@fiduprevisora.com.co) y/o plataforma SECOP II.

**1. INFORMACIÓN GENERAL**

FIDUPREVISORA S.A. aclara que la presente invitación a cotizar en ningún caso podrá considerarse oferta para celebrar contrato; por lo tanto, no podrá deducirse relación contractual alguna.

Así las cosas, se precisa que el fin de esta solicitud es el de analizar las condiciones del mercado correspondiente, la viabilidad de la contratación mediante la medición de variables como la oportunidad, la calidad, el costo, etc. Adicionalmente, se realizarán las gestiones pertinentes si alguna de las cotizaciones allegadas cumple con las expectativas de la Fiduciaria, la cual debe satisfacer las necesidades de acuerdo con los requerimientos descritos en el documento respectivo o si se requiere, se reestructura la solicitud de acuerdo con el presupuesto definido o en el evento en el cual las entidades consultadas no cumplieren con los requisitos para la prestación integral de los servicios solicitados.

**1.1. Régimen Jurídico**

La presente solicitud de cotización se realiza conforme con lo establecido en el Artículo 15 de Ley 1150 de 2007 la cual establece lo siguiente: “DEL RÉGIMEN CONTRACTUAL DE LAS ENTIDADES FINANCIERAS ESTATALES. El parágrafo 1o del artículo 32 de la Ley 80 de 1993, quedará así: “Artículo 32. (...) Parágrafo 1°. Los contratos que celebren los Establecimientos de Crédito, las compañías de seguros y las demás entidades financieras de carácter estatal, no estarán sujetos a las disposiciones del Estatuto General de Contratación de la Administración Pública y se regirán por las disposiciones legales y reglamentarias aplicables a dichas actividades.



En todo caso, su actividad contractual se someterá a lo dispuesto en el artículo 13 de la presente ley”, especialmente a los principios de la función administrativa y de la gestión fiscal de que tratan los artículos 209 y 267 de la Constitución Política.

Sin perjuicio de lo anterior, la presente invitación está sujeta a las normas del derecho privado y al Manual de Contratación de Bienes y Servicios de Fiduciaria La Previsora S.A.

### **1.2. Confidencialidad de la Información**

Los interesados se obligan con Fiduprevisora S.A., a manejar y utilizar de manera confidencial cualquier información que le sea entregada o a la que tenga acceso con ocasión de la presente invitación, garantizando por todos los medios a su alcance, que los empleados a su servicio y demás personas autorizadas respetarán la obligación de guardar secreto y confidencialidad sobre cualquier información recibida u obtenida.

### **1.3. Protección de datos personales**

Los interesados en desarrollo de las actividades previas, de ejecución, terminación y conexas a esta solicitud de cotización; reconocen y autorizan que podrán realizarse tratamiento de datos personales en los términos de Ley 1581 de 2012, sus decretos reglamentarios, y demás normas concordantes que la adicionen, aclaren o modifiquen, por las cuales se establecen disposiciones generales del hábeas data y se regula el manejo de la información contenida en bases de datos; y además, bajo la completa observancia de lo preceptuado en la Política de Protección de Datos Personales, manuales y procedimientos internos establecidos por FIDUPREVISORA S.A.

Así mismo, los proveedores interesados deberán manifestar en su cotización, que, para efectos de trámites relativos a consultas o reclamos relacionados con datos personales, tienen habilitados los siguientes medios de contacto: \_\_\_\_\_

Fiduprevisora S.A., informa que para el mismo efecto tiene habilitados los siguientes canales de atención: página WEB <https://www.fiduprevisora.com.co/solicitudes-quejas-y-reclamos/>; Teléfono: (1) 756 6633 y dirección física: calle 72 # 10-03, Bogotá, Colombia.

### **1.4. Criterios Ambientales**

El proveedor deberá cumplir con la normatividad ambiental vigente que le aplique y aportar la documentación pertinente que solicite la Fiduciaria; además, deberá ceñirse a las políticas y lineamientos del Sistema de Gestión Ambiental de la Entidad, cuando sea aplicable al servicio a cotizar, el cual podrá ser consultado a través de la página web [www.fiduprevisora.com.co](http://www.fiduprevisora.com.co), en el link que se relaciona a continuación:

[https://www.fiduprevisora.com.co/wpcontent/uploads/2021/11/Lineamientos\\_del\\_SIG\\_proveedores\\_contratistas.pdf](https://www.fiduprevisora.com.co/wpcontent/uploads/2021/11/Lineamientos_del_SIG_proveedores_contratistas.pdf).



### 1.5. Matriz Riesgos

N°	FUENTE	ETAPA	TIPO	DESCRIPCION	CONSECUENCIA DE LA OCURRENCIA DEL EVENTO	PROBABILIDAD	IMPACTO	VALORACION DEL RIESGO	CATEGORIA	A QUIEN SE LE ASIGNA
1	Interna	Planeación	Operacional	No contar con el presupuesto para la adquisición del bien y/o servicio	-No adquisición del bien y/o servicio -Demoras en el inicio de la etapa de selección	3	3	6	Alto	Entidad
2	Interna	Planeación	Operacional	Errores en los pliegos de condiciones y/o en la invitación a cotizar	-Demoras en la adjudicación del contrato -Adquirir productos o servicios que no satisfacen las necesidades del área usuaria -Reprocesos	3	2	5	Medio	Entidad
3	Externo	Ejecución	Operacional	Incumplimiento en las especificaciones técnicas contratadas	Afectación en la calidad del producto y/o servicio	4	4	8	Extremo	Contratista
4	Externo	Ejecución	Operacional	No cumplimiento en la entrega de los bienes y/o servicios contratados	Incumplimiento del contrato	3	3	6	Alto	Contratista

### 2. ALCANCE

Actualmente Fiduprevisora S.A. cuenta con la herramienta ARANDA en versión 8.10 ON Premise, la cual permite gestionar diversos procesos a través de una misma consola y brindar soporte a diferentes tipos de casos como solicitudes, requerimientos de servicio, incidentes y cambios de acuerdo con el MODELO OPERATIVO DE MANTENIMIENTO Y DESARROLLO DE SOFTWARE , en las diversas áreas de la Entidad como lo son: el área de Tecnología, la mesa de servicio, adquisiciones y contratos, la gestión de los proyectos, seguridad de la información, optimización y arquitectura, gestión documental, recursos físicos, entre otras.

En este sentido, se requiere:

Renovación: Renovación de licencias Aranda Service Desk mediante cuarenta y cinco (45) licencias de uso concurrente para Usuario especialista, y su correspondiente renovación del servicio de soporte y mantenimiento del aplicativo, de los diferentes módulos implementados en Descripción de la Fiduprevisora S.A., para once (11) procesos, mantenimiento de CMDB Enterprise para 2500 CI'S, dos (2) consolas - (1 proceso ITIL-SACM) y mantenimiento Client Management necesidad Suite (Asset Management , Delivery y Power) - y 1600 licencias de acceso de Agentes con conexión



concurrente de Aranda Client Management suite, esto con el fin de disponer del derecho a actualizaciones y parches, acceso a las bases de conocimiento, aclaraciones y consultas funcionales de la herramienta Aranda Implementada en Fiduprevisora S.A.

Bolsa de horas: Así mismo, La Fiduprevisora S.A. requiere continuar garantizando el funcionamiento y mejoras de la herramienta ARANDA, según las necesidades del servicio, por lo anterior y teniendo en cuenta la ejecución de horas histórica, es necesario adquirir una Bolsa de 100 horas de Mejoras en funcionalidades.

### **3. INFORMACIÓN PARA LA COTIZACIÓN**

#### **3.1. ESPECIFICACIONES TÉCNICAS DEL BIEN O SERVICIO**

Renovación de Licencias de la aplicación Aranda Software:

- a. Aranda Service Desk (11 Procesos RF, IM, KM, SACM, SLM, SCM, CHG, PM, REL, SPM, AM) para 45 unidades de uso concurrente (Usuario especialista).
- b. Mantenimiento Aranda CMDB Enterprise para 2500 Cis, 2 Consolas (1 Proceso Itil SACM).
- c. Aranda Client Management suite (1600 Licencias – Agentes con conexión concurrente).
- d. Suministrar una Bolsa de 100 horas de soporte y/o procesos de reimplementación:
  - Labores correctivas y preventivas.
  - Configuración o reconfiguración
  - Asesoría técnica
  - Orientación sobre procedimientos y funciones de la herramienta.
- e. Actualización y puesta en marcha de los módulos: ASS, CMDB, AMM, METRIX y DELIVERY.
- f. Realizar análisis de vulnerabilidades de código estático y dinámico.

#### **3.2. OBLIGACIONES A CARGO DEL CONTRATISTA**

- a. Realizar el soporte de las aplicaciones bajo los lineamientos y procedimientos establecidos en el MODELO OPERATIVO DE MANTENIMIENTO Y DESARROLLO DE SOFTWARE.
- b. Prestar el servicio de soporte estándar 5 x 10 que se brindará a través de comunicación telefónica, chat, vía internet, correo electrónico o acceso remoto. No incluye soporte en sitio.
- c. Otorgar el derecho a las actualizaciones durante el periodo de vigencia del contrato.



- d. Apoyar ante los inconvenientes técnicos con cualquiera de las soluciones del portafolio de Aranda.
- e. Informar al detalle mediante boletines informativos sobre actualizaciones y mejoras de las herramientas de Aranda de forma trimestral.
- f. Generar nuevos reportes e informes de los diferentes productos en Aranda Query Manager a solicitud del CONTRATANTE durante la ejecución del contrato.
- g. Apoyar los incidentes técnicos reportados por el CONTRTANTE.
- h. Entregar y apoyar la actualización de últimas mejoras de producto “versiones, actualizaciones y Parches”
- i. Realizar aclaraciones y consultas funcionales.
- j. Garantizar la generación de Logs de auditoría, registro de creación, modificación y eliminación de la herramienta Aranda.
- k. Realizar las capacitaciones en temas puntuales que solicite el CONTRATANTE al menos 4 veces al año, para las áreas de la compañía que lo requiera.
- l. Realizar la Reimplementación de servidor, labores correctivas, preventivas y configuración, requeridos por el CONTRATANTE.
- m. Suministrar una bolsa de 100 horas de Mejoras en funcionalidades.
- n. Cumplir con los ANS acordados, por el CONTRATANTE.

### Tiempos de Respuesta

NIVEL DE PRIORIDAD	TIEMPO DE CONTACTO	TIEMPO DE SOLUCIÓN PRIMER NIVEL	TIEMPO DE SOLUCIÓN SEGUNDO NIVEL (Fabricante)	TIEMPO DE SOLUCIÓN TECER NIVEL (Fabricante)
<b>PRIORIDAD CRÍTICA</b> Evento en el que se presenta una caída considerable o total en el sistema.	2 hora	6 horas	14 horas	**



<b>PRIORIDAD ALTA</b> Evento en el que se presenta una caída moderada que puede tratarse en el sistema.	3 horas	14 horas	24 horas	
<b>PRIORIDAD MEDIA</b> Evento en el que se presenta una caída en un punto que afecte la operación habitual.	5 horas	3 días	N/A	
<b>PRIORIDAD BAJA</b> Evento en el que se presenta una caída menor, soporte de procedimientos habituales.	1 día	12 días	N/A	

Horario de atención lunes – viernes de 8:00 a 17:30 (GMT – 5). En días dominicales y festivos por disponibilidad del servicio.

- o. Presentar el certificado de Silver Partner autorizado por Aranda.

### 3.3. DURACIÓN ESTIMADA

El plazo estimado de ejecución es de doce (12) meses.

### 3.4. FORMA DE PAGO ESTIMADA

Fiduprevisora S.A. bajo ninguna circunstancia realizará pagos anticipados. El pago se estima que se realizará de la siguiente manera:

- Licenciamiento (Único pago).
- Bolsa de horas de Mejoras a Funcionalidades y/o procesos de reimplementación (Pagos mensuales), de acuerdo con los servicios efectivamente prestados, previa a certificación y aprobación por parte del supervisor del contrato.

## 4. INFORMACIÓN ESPECÍFICA DE LA COTIZACIÓN

### 4.1. Forma de presentación de la Cotización

Para Fiduprevisora S.A., es importante contar con su cotización teniendo en cuenta su experiencia y reconocimiento en el mercado; de esta manera, conoceremos las mejores prácticas que se están llevando a cabo, con el fin de establecer condiciones equitativas y factores objetivos de selección dentro de los procesos de contratación.

Los interesados deben presentar sus ofertas por medio de correo electrónico y/o plataforma SECOP II, en idioma español, dentro de las fechas establecidas para cada etapa del proceso relacionadas en el cronograma y acompañadas de los documentos solicitados.



#### 4.2. Documentos de carácter jurídico y financiero

Las respectivas cotizaciones deberán estar acompañadas de los documentos que se relacionan a continuación, con el fin de realizar un análisis de tipo jurídico y financiero de cada interesado; veamos:

- I. Certificado de Representación Legal con fecha de expedición no mayor a 30 días calendario.
- II. Registro Único Tributario – RUT.
- III. Estados Financieros con corte a diciembre de 2023.

#### 4.3. Experiencia Específica

El interesado debe relacionar experiencia de ejecución de contratos cuyo objeto contemple las actividades citadas en el objeto de esta invitación.

N°	EMPRESA O ENTIDAD CONTRATANTE	OBJETO	FECHA INICIO	FECHA FIN	VALOR TOTAL EJECUTADO INCLUIDO IVA
1					
2					
3					

**Nota\*** se recomienda que preferiblemente la experiencia relacionada no sea superior a 5 años respecto de la actual vigencia.

#### 5. VALOR DE LA COTIZACIÓN

El valor de la propuesta debe presentarse en pesos colombianos, debe incluir impuestos, tasas y/o contribuciones a los que haya lugar, así como costos directos e indirectos.

En caso en que el servicio se encuentre exento o excluido del IVA, es pertinente informar las razones financieras, tributarias y/o jurídicas que así lo contemplen.

Descripción	Unidad de Medida	Cantidad	Valor Unitario Antes de IVA	IVA	Valor Total IVA incluido
Aranda Service Desk de uso concurrente (Usuario especialista). (11 Procesos RF, IM, KM, SACM, SLM, SCM, CHG, PM, REL, SPM, AM)	Unidad	45			



Descripción	Unidad de Medida	Cantidad	Valor Unitario Antes de IVA	IVA	Valor Total IVA incluido
Mantenimiento Aranda CMDB Enterprise para 2500 Cis, 2 Consolas (1 Proceso Itil SACM).	Mes	12			
Aranda Client Management suite (Agentes con conexión concurrente).	Unidad	1.600			
Bolsa horas de Mejoras a Funcionalidades y/o procesos de reimplementación	Hora	100			

Para Fiduprevisora S.A., es importante contar con su cotización teniendo en cuenta su experiencia y reconocimiento en el mercado; de esta manera, conoceremos las mejores prácticas que se están llevando a cabo, con el fin de establecer condiciones equitativas y factores objetivos de selección dentro de los procesos de contratación.

Agradecemos su participación.

### FIDUPREVISORA S.A.

Elaboró: R. Álvarez - Profesional Inteligencia de Mercados.  
 Revisó: María José Barguil Borja - Directora de Contratos Empresa.  
 Revisó: Christian Ramiro Fandiño Riveros – Gerente de Adquisiciones & Contratos.  
 Aprobó: Francisco Antonio Riascos Sanchez - Director de Software.

**“Defensoría del Consumidor Financiero:** Dr. JOSÉ FEDERICO USTÁRIZ GÓNZALEZ. Carrera 11 A No 96-51 - Oficina 203, Edificio Oficity en la ciudad de Bogotá D.C. PBX 6108161 / 6108164, Fax: Ext. 500. E-mail: defensoriafiduprevisora@ustarizabogados.com de 8:00 am - 6:00 pm, lunes a viernes en jornada continua”.

Las funciones del Defensor del Consumidor son: Dar trámite a las quejas contra las entidades vigiladas en forma objetiva y gratuita. Ser vocero de los consumidores financieros ante la institución. Usted puede formular sus quejas contra la entidad con destino al Defensor del Consumidor en cualquiera agencia, sucursal, oficina de corresponsalía u oficina de atención al público de la entidad, asimismo tiene la posibilidad de dirigirse al Defensor con el ánimo de que éste formule recomendaciones y propuestas en aquellos aspectos que puedan favorecer las buenas relaciones entre la Fiduciaria y sus Consumidores. Para la presentación de quejas ante el Defensor del Consumidor no se exige ninguna formalidad, se sugiere que la misma contenga como mínimo los siguientes datos del reclamante: 1. Nombres y apellidos completos 2. Identificación 3. Domicilio (dirección y ciudad) 4. Descripción de los hechos y/o derechos que considere que le han sido vulnerados. De igual forma puede hacer uso del App “Defensoría del Consumidor Financiero” disponible para su descarga desde cualquier smartphone, por Play Store o por App Store.